

دعم اللاجئين في مجال التواصل

10 يونيو 2024

النقاط الرئيسية

- تنجح المفوضية في تحسين رفاه النازحين قسراً وتعزيز استجابتها الخاصة من خلال تسهيل التواصل بين اللاجئين والشركاء، بما في ذلك السلطات الوطنية، والقطاع الخاص، والجهات الفاعلة في مجال التنمية، والمجتمع المدني.
- تعرّف على القوانين واللوائح التي تنظم وصول اللاجئين إلى بطاقات SIM، واضطلع بجهود الدعوة في حال وجود حواجز تحول دون إدماجهم.
- نسّق مع مشغلي شبكات الجوال وغيرهم من مقدمي خدمات الإنترنت في المراحل الأولى من حالات الطوارئ، واحرص على إعلامهم بمواقع الاستضافة وأعداد اللاجئين فيها. هذا من شأنه أن يسمح لهم بتقييم الجدوى التجارية لتوسيع البنية التحتية.
- نظم استثمارات مستهدفة في المرافق المتصلة مثل المراكز المجتمعية والمدارس، وانظر في سُبُل تمويل البنية التحتية الأولية وتوحيد النفقات بهدف خفض التكاليف الإجمالية بمرور الوقت، فهذا من شأنه تعزيز الاستدامة.
- يجب اتخاذ القرارات والإجراءات المتعلقة بالبرمجة بما يراعي التواصل الحالي والمتوقع، مع الأخذ في الاعتبار الأولويات والاحتياجات والقدرات والآراء التي أعربت عنها المجتمعات، ولا سيما الفئات المهمشة مثل النساء والفتيات والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وغيرهم.
- حاول الاستفادة من الدروس المستخلصة من حالات الطوارئ والعمليات السابقة، علماً أنّ ثمة منصات فعّالة لتقديم الدعم، مثل المبادرة العالمية لأصحاب مصلحة المتعدين لدعم اللاجئين في مجال التواصل.

1. لمحة عامة

"ليس التواصل من الكماليات، بل إنّه شريان حياة بالنسبة للاجئين."

(المفوض السامي للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، فيليبو غراندي، 2017)

في أوقات الأزمات، تزداد أهمية القدرة على التواصل مع الأصدقاء وأفراد الأسرة في البلد الأصلي وبلد المقصد، وتزداد كذلك أهمية الحاجة للوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية بالنسبة للاجئين وملتزمي اللجوء من كل الأعمار والأجناس والخصائص الديمغرافية. وهي حاجة لا تقل أهمية لدى النازحين داخلياً أو عديمي الجنسية. في العديد من حالات الطوارئ، لا يتواجد اللاجئون في مراكز حضرية محلية بل في مناطق ريفية تفتقر إلى البنية التحتية اللازمة، بما في ذلك شبكات الجوال والتواصل. من هنا، يشكل هذا العجز في البنية التحتية حاجزاً إضافياً يُضاف إلى جملة تحديات مرتبطة به، بما في ذلك عدم كفاية الأجهزة، وعدم توافر خدمات الإنترنت بأسعار معقولة، وعدم وجود الدراية الرقمية المطلوبة للاستفادة من التواصل.

ومع ذلك، توجد مسارات تفضي إلى التغلب على التحديات المرتبطة بالتواصل حيث يستثمر عدد متزايد من الجهات الفاعلة في جهود ترمي إلى ضمان التواصل الشامل والهادف، وتشتمل هذه الجهات الفاعلة على الحكومات والقطاع الخاص والمنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية، بما في ذلك المنظمات التي يقودها اللاجئون. لذلك، واستناداً إلى الجهود السابقة المبذولة داخل المفوضية وخارجها، تبرز تدابير يمكن اتخاذها في حالات الطوارئ لتعزيز التواصل حتى في الظروف الصعبة. وتعتبر هذه التدابير بمثابة أعمال تحضيرية لإتاحة استجابة مترابطة وملائمة رقمياً على المدى الطويل، إذ تستفيد من خطوط الدعم داخل المفوضية وخارجها.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

تتمتع المفوضية بموقع متميز يمكنها من المساعدة في إعادة إرساء خدمات التواصل، نظراً لدورها القيادي في الاستجابة لحالات الطوارئ الناتجة عن تدفق اللاجئين. وباستطاعة المفوضية تحقيق ذلك من خلال التعاون مع مشغلي شبكات الجوال، ومقدمي خدمات الإنترنت، وسائر الجهات الفاعلة في القطاع الخاص، بالإضافة إلى المنظمات غير الحكومية والمجتمعية التي تركز على تحسين خدمات التواصل. بعد تقييم احتياجات التواصل وحالة منطقة أو مجتمع معين، يمكن تسهيل إنشاء شبكات جديدة في الأماكن التي كانت تفتقر إلى هذه البنية التحتية أو التي لم تكن متصلة بالإنترنت، وذلك من خلال تبادل المعلومات وجهود الدعوة. كما يمكن إنشاء مرافق مخصصة "متصلة"، مثل المراكز المجتمعية، وبمجرد إرساء خدمات التواصل، يمكن بعد ذلك الاستفادة من الخدمات والأنشطة الرقمية التي تعتمد على شبكات معينة (من التحويلات النقدية عبر الأموال المتنقلة على سبيل المثال، إلى التعليم الرقمي والتوظيف الرقمي) لتقديم استجابة أكثر كفاءة وفعالية لحالات الطوارئ، فضلاً عن العودة بمنافع مباشرة أوسع على المجتمعات نفسها.

3. التوجيه الرئيسي

السياسات و/أو المبادئ و/أو المعايير الأساسية

تلتزم المفوضية بتحديث تقديم الخدمات الإنسانية واعتماد أساليب مبتكرة ومتطورة لتقديم المساعدة. يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الاستفادة القصوى من التكنولوجيا المتاحة وفقاً للتوجهات الاستراتيجية للمفوضية، التي تؤكد على أهمية التحول الرقمي في تنفيذ ولايتها.

في عام 2022، أطلقت المفوضية [استراتيجية التحول الرقمي للمرة الأولى على الإطلاق](#). ويتمثل محور التركيز لهذه

الاستراتيجية في قدرة المجتمعات النازحة قسراً على الوصول إلى وسائل التواصل، علماً أنّ هذه القدرة تعتبر بمثابة شرط أساسي لتحقيق جوانب أخرى عديدة في الاستراتيجية، بما في ذلك الحماية الرقمية والخدمات الرقمية.

في عام 2023، تعاونت المفوضية مع الاتحاد الدولي للاتصالات وجمعية النظام العالمي للاتصالات وحكومتها لكسمبرغ وإسبانيا لإطلاق مبادرة تحويلية تهدف إلى النهوض بسبل التواصل لأكثر من 20 مليون نازح قسراً مع المجتمعات المضيفة لهم، وذلك بحلول عام 2030. [مبادرة دعم اللاجئين في مجال التواصل](#) هي منصة تشمل أصحاب مصلحة متعددين وترتبط بالمنتدى العالمي للاجئين. وهي تشمل جميع عناصر الاستجابة للاجئين، بما في ذلك مراحل الطوارئ، لضمان إبقاء الأشخاص النازحين قسراً والمجتمعات المضيفة لهم ضمن نطاق مجتمعنا المتصل. تسعى هذه المبادرة لتحقيق تحول رقمي أوسع في الاستجابة الإنسانية، وتعتبر عنصراً أساسياً في استراتيجية التحول الرقمي.

تستند هذه الأجندة التحويلية إلى الجهود السابقة التي بذلتها المفوضية في مجال التواصل، وتسعى إلى تعزيز طموحات تقرير "[اتصال اللاجئين](#)" [باللغة الإنكليزية] لعام 2016، الذي حدّد رؤية المفوضية بشأن قدرة السكان المتضررين على التواصل.

تستفيد مبادرة "دعم اللاجئين في مجال التواصل" ضمن المفوضية من دعم دائرة الابتكار، التي تقدّم ما يلي للعمليات الميدانية:

◦ مشورة تقنية ودعم للتخطيط الاستراتيجي والاحترازي والتنفيذي

◦ دعم التواصل مع الشركاء في المبادرة ومع الشبكات التقنية المتخصصة العالمية

◦ التدريب وبناء القدرات لموظفي المفوضية والشركاء

◦ موارد مالية لإجراء تقييمات بشأن التواصل، بما يؤدي إلى تصميم وتطوير حلول استراتيجية طويلة الأجل

◦ دعم على مستوى التنسيق والدعوة

◦ دعم في تحديد وتوظيف الخبراء التقنيين من ذوي المهارات

واستشرافاً للمستقبل، سيتم استخدام [الموقع الإلكتروني](#) لمبادرة "دعم اللاجئين في مجال التواصل" [باللغة الإنكليزية] لمشاركة النُهج المتبعة على المستوى القطري، والدروس المستفادة، والمواد المحسنة لبناء القدرات، وغيرها من المعلومات.

في حالات النزوح الداخلي، تقود المجموعة المعنية بالاتصالات في حالات الطوارئ عملية تقديم حلول التواصل للمجتمعات. واستناداً إلى القدرات المتاحة لمختلف الأعضاء والشركاء ضمن المجموعة المعنية بالاتصالات في حالات

الطوارئ، يمكن تنفيذ مجموعة متنوعة من الأنشطة التي تهدف إلى النهوض بسُّبل التواصل لصالح المجتمعات النازحة، وقد تتولى المفوضية تنفيذ بعضها من خلال التنسيق عبر المجموعة.

توصيات بشأن الممارسات الجيدة

فهم الإطار القانوني والتنظيمي الخاص باتصال اللاجئين

من المهم بلورة فهم للمشهد التنظيمي في البلد قبل اتخاذ أي إجراء محدد بشأن دعم اللاجئين في مجال التواصل. ويشمل ذلك تقييم مدى تحرر هذا القطاع، وما إذا تم إنشاء آليات تمويل محددة لدعم الوصول إلى المناطق الريفية، كما يتضمن معرفة عدد مشغلي شبكات الجوال الرئيسيين أو مقدمي خدمات الإنترنت الآخرين، وحجم البيئة التحتية المتاحة وجودتها، على أن يراعي هذا التقييم تكنولوجيات مختلفة، بما في ذلك الهواتف الخلوية، والأقمار الصناعية، والفايبر، وغيرها. يمكن العثور على التفاصيل الخاصة بمختلف الهيئات التنظيمية للاتصالات على [بوابة الاتحاد الدولي للاتصالات](#)، وتُتاح معلومات محددة حول النهج الوطني لكل بلد على مواقع الوكالات الوطنية المعنية بالاتصالات. وتتوافر المزيد من المعلومات، بما في ذلك [مؤشر الاتصال بالخدمات المتنقلة](#)، على [موقع](#) جمعية النظام العالمي للاتصالات [باللغة الإنكليزية].

أحد الجوانب المهمة التي يجب مراعاتها هو ما إذا كان يحق للاجئين قانوناً الحصول على بطاقات SIM. وتشمل العوامل ذات الصلة ما إذا كانت بطاقة تسجيل اللاجئ أو النازح لدى المفوضية أو الوثائق الصادرة عنها صالحة للاستخدام كوسيلة [لإثبات هويته](#) بهدف دعم تسجيل بطاقة SIM. في هذا السياق، أُجرت المفوضية استعراضات شاملة لمتطلبات تسجيل بطاقات SIM في عدة مناطق، بما في ذلك تقييمات الخدمات المالية. هذه الاستعراضات وردت ضمن تقارير بعنوان [مهجرون ومنقطعون عن الاتصال](#) التي تقدم منهجية تدعم التحليلات الجديدة.

فهم احتياجات المجتمعات في مجال التواصل

بهدف بلورة فهم أعمق حول كيفية الاتصال بين السكان ومدى انتشار الأجهزة المتصلة بالإنترنت، ينبغي البدء [بتقييم احتياجات المعلومات والاتصالات](#)، وتقييم [احتياجات التواصل والاستخدام](#) أو ما يعادلها. كما ينبغي على الجهات المستجيبة لحالات الطوارئ التشاور مع المجتمعات من أجل تحديد قنوات الاتصال المستخدمة حالياً والمصادر الموثوق بها. ويجب فهم الطرق التي يفضلون التواصل بها مع الوكالات الإنسانية، بالإضافة إلى أهمية دور التكنولوجيا المتنقلة والرقمية في حياتهم وفي مجالات أخرى. يعد التواصل جزءاً من منظومة الاتصالات على نطاق أوسع التي ستضمن العديد من النهج "غير المتصلة بالإنترنت" للتفاعل مع المجتمعات. تقود المفوضية عملية إجراء هذا التقييم أو تنفذه بالاشتراك مع جهات أخرى فاعلة في المجال الإنساني وغير الإنساني. تشمل التقييمات التشاركية التي تجربها المفوضية أقساماً محددة تتمحور حول المعلومات والاتصالات.

رسم خرائط خدمات التواصل

قد تكون المعلومات ذات الصلة متاحة مسبقاً، لذا من المهم التحقق أولاً من مجموعة متنوعة من المصادر. وتشمل هذه المعلومات [خرائط تغطية الجوال التابعة لجمعية النظام العالمي للاتصالات وخرائط التواصل في حالات الكوارث التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات](#) يمكن تنزيل عدة أدوات مجاناً لتقييم مدى توافر الاتصالات وقوتها في شبكات الجوال. وهي تشمل [OpenSignal](#) و [NetMonitor Lite](#) و [CellMap](#). في المراحل المبكرة، حتى أثناء إجراء التقييمات الأولية للمواقع

ومراحل عملية تخطيط المواقع، يمكن إجراء اختبارات "قيادة" (حيث يجول الشخص بسيارة لقياس مدى جودة إشارة الجوال) بهدف قياس جودة التواصل في مواقع رئيسية من البنية التحتية وعلى امتداد الموقع. يتزايد أيضاً استخدام أدوات خوارزمية لرسم خرائط التواصل بناءً على بيانات الأبراج وغيرها من المتغيرات. وفي هذا الإطار، تتوفر بعض الأدوات التي تسهل عملية رسم خريطة الاتصال الشاملة باستخدام بيانات جُمعت أثناء اختبارات القيادة. تتم مشاركة هذه النتائج مع فريق متعدد الوظائف لضمان إمكانية استخدام وسائل الاتصال في الاستجابة لدعم مختلف أهدافها، بما في ذلك التعليم، مثل التعليم المتصل؛ وسبل العيش، مثل فرص العمل عبر الإنترنت؛ والحماية، مثل التفاعل مع المجتمعات عبر القنوات الرقمية؛ وغيرها من الأهداف.

علماً أن تقييمات التواصل الأكثر تعقيداً تتطلب معدات متخصصة وأخصائيين هندسيين. تم تصميم مبادرة "دعم اللاجئين في مجال التواصل" بهدف دعم عمليات المفوضية من خلال رسم خرائط التواصل. لذلك، في حال عدم توافر المعلومات، يرجى التواصل معنا عبر معلومات الاتصال المدرجة أسفل هذه الصفحة للاستفسار عن وجود شركاء في الخرائط المرسومة يمكنهم تقديم الدعم.

تعزيز تغطية الجوال

بعد تحديد الثغرات في الاتصال، من الممكن اتخاذ الخطوات اللازمة لتعزيز البنية التحتية في مناطق استضافة اللاجئين. تتمثل الخطوة الأولى في التنسيق مع مختلف أصحاب المصلحة في مجال التواصل، وكذلك في التقاطع مع أنشطة المعونة والتنمية. ويشمل ذلك التنسيق مع الحكومات الوطنية ومشغلي شبكات الجوال وسائر مقدمي خدمات الإنترنت بغية النظر في كيفية مواءمة إجراءات الطوارئ مع استراتيجيات الوصول الشامل على المدى الطويل. من خلال هذا الحوار بين مختلف أصحاب المصلحة، يمكن الحصول على معلومات حول خطط البنية التحتية للجهات الفاعلة في القطاع الخاص، ومدى معرفتها بتدفقات اللاجئين وخطط الاستجابة لهذه التغييرات. عندما تكون تدفقات اللاجئين أكبر حجماً، قد يتوجب على ممثل المفوضية أو كبير المنسقين في حالات الطوارئ التواصل مع أحد المسؤولين من المناصب التنفيذية العليا لدى مزود الخدمات الوطني أو الشركة التابعة له، أو التواصل مع الزملاء في المقر الرئيسي لإجراء مشاورات على مستوى المجموعة، خاصة إذا كان الشريك المحتمل هو شركة متعددة الجنسيات. أما إذا كانت التدفقات أصغر حجماً في المناطق التي يتواجد فيها مزودو خدمات محليون، فيمكن لرئيس المكتب الميداني للمفوضية التواصل مع الإدارة الإقليمية أو الأفرقة التقنية لضمان استجابة تنفيذية أكثر فعالية.

لدى حدوث أزمات، قد يكتشف مشغلو شبكات الجوال فرصاً جديدة لأعمالهم، ما يحفزهم على تقديم بنية تحتية مؤقتة تُعرف باسم (Cell on wheels) بمعنى "جوال متنقل" لتقييم جدواها في السوق. وعند مواجهة مشاكل في الوصول إلى المناطق الريفية، قد تتوافر لدى الجهة المنظمة للاتصالات أو وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آليات تمويل لدعم الوصول إلى تلك المناطق، وهي آليات يمكنك التقدم بطلب للحصول عليها. كما يوجد عدة جهات فاعلة في مجال التنمية تستثمر في البنية التحتية للاتصالات في سياقات متعددة، وهذه الجهات قد تكون قادرة على إعادة توجيه أو تعديل أنشطتها بهدف إدماج مجموعات جديدة من اللاجئين.

الاستثمار المستهدف في البنية التحتية

بالإضافة إلى العمل على تحفيز النشر السريع للبنية التحتية والحلول التجارية، يمكن أيضاً استكشاف إمكانية الاستفادة من التمويل الطارئ لتنفيذ استثمارات مستهدفة مؤقتاً في البنية التحتية للاتصالات، مثل الاستثمار في المراكز المجتمعية

المتصلة (المعروفة سابقاً بمراكز الوصول التكنولوجي المجتمعي داخل المفوضية). على الرغم من بساطة هذه المراكز من الناحية المفاهيمية، إلا أنها تتطلب جهداً مخصصاً لإدارتها وصيانتها بمرور الوقت. من المهم في هذا السياق ألا يُنظر إلى هذه الحلول باعتبارها عمليات بسيطة لنشر الأجهزة وكأنها لا تتطلب المزيد من وقت الموظفين أو استثمارات إضافية. فلتحقيق أهداف هذه المرافق، يجب تنفيذ برامج محددة يُستفاد منها في تحقيق مجموعة متنوعة من الأهداف، بدءاً من التعليم وصولاً إلى صون كرامة اللاجئين. وحيثما أمكن، يضطلع أفراد المجتمع أنفسهم بأدوار رئيسية في إدارة هذه المراكز وتنظيمها، شريطة أن يتلقوا ما يكفي من التدريب والإرشاد والتوجيه.

بمجرد تدريب اللاجئين وأفراد المجتمع المضيف على تولي مسؤولية صيانة المرافق وإدارتها وتنظيمها، نكون قد عالجتنا تحدياً رئيسياً آخر يتمثل في الاستدامة. عندما ينفد التمويل الطارئ، قد تبدو التكاليف المستمرة باهظة الثمن وبالتالي يصعب الوفاء بالالتزامات. من هنا، يُعدّ الاستثمار في التدريب حتى في مراحل الطوارئ كفيلاً بتمكين أفراد المجتمع من صيانة هذه المواقع مع مرور الوقت. غالباً ما يتوافر الدعم من الشركاء العالميين بهدف إنشاء مثل هذه المراكز لفترات مؤقتة، ويُشجع الزملاء على التواصل مع نظرائهم في المقر الرئيسي للحصول على إرشادات حول الدعم المتاح من خلال مبادرة "دعم اللاجئين في مجال التواصل".

تنسيق مبادرات التواصل

في كل عام، تبادر منظمات واتحادات جديدة للاستثمار في التكنولوجيا والتواصل في المجال الإنساني. وبينما يوفّر هذا الاستثمار المعزز حلولاً مفيدة للاجئين، فإن تزايد عدد الجهات الفاعلة يستدعي زيادة التنسيق بين هذه الجهات. تسعى المفوضية إلى ضمان قيام الجهات القائمة بالاستجابة باستثمارات حكيمة، بمعنى أن تكون استثمارات تلبي الاحتياجات التي تم تحديدها بالتعاون مع المجتمعات في التقييمات الأولية، مع الحرص على تجنب ازدواجية الأنشطة وضمان الاستدامة.

اعتبارات التنفيذ العملي

◦ **تحديد المسؤولية عن القضايا ضمن الفريق متعدد الوظائف:** لا يوجد توصيف موحد داخل المفوضية للوظيفة المسؤولة عن تمكين المجتمعات من التواصل، وغالباً ما لا يكون هذا الموضوع مدرجاً بوضوح في مسؤوليات أي شخص. واعتماداً على سياق العملية وقدراتها، قد يكون موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مسؤولين عن التعامل مع مشغلي شبكات الجوال، نظراً لإمكانية الارتباط بعقود مؤسسية معهم. ويمكن إسناد بعض المسؤوليات إلى موظفي الحماية في نفس الوقت بما أن التواصل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمساءلة أمام السكان المتضررين، والحماية المجتمعية، ويسهل توفير المعلومات والملاحظات وخدمات الحماية. أما في حالات أخرى، فقد يرتبط هذا الموضوع بسبل العيش أو التعليم أو الشمول المالي الرقمي. من هذا المنطلق، يجب أن تعتمد القيادات العليا في مجال الاستجابة لحالات الطوارئ إلى تحديد آليات التعامل مع مختلف جوانب التواصل والجهات المسؤولة عن ذلك.

◦ **التواصل الشامل:** تتمثل إحدى الاعتبارات الرئيسية في كيفية استخدام السكان المتضررين لوسائل التواصل المتاحة وفي تحديد الحواجز التي تمنع الفئات الضعيفة من الحصول على وسائل التواصل هذه. أظهرت الأبحاث أن

النساء أكثر عرضة بكثير من الرجال لمواجهة حواجز تحول دون تواصلهنّ مع الآخرين. لذا، قد يُساهم توفير أنشطة تستهدف النساء والفئات المهمشة الأخرى، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، في تعزيز الوصول إلى وسائل التواصل بطرق أكثر شمولاً، ويجب الحرص على أن تسهم الأنشطة في فهم الأوجه القائمة لانعدام المساواة ومعالجتها من دون أن تؤدي إلى تفاقم ديناميات القوة السلبية الموجودة.

◦ **التمييز بين عقود الشركات وجهود اتصال اللاجئيين:** غالباً ما تبادر شركات التكنولوجيا والاتصالات في القطاع الخاص لبدء المناقشات مع منظمات دولية عبر مديري حسابات الشركات أو مسؤولي المبيعات بمجرد اكتشاف فرصة لإبرام عقد مع شركة معيّنة. يختلف هذا النهج عن هدف المفوضية المتمثل في النهوض بدعم اللاجئيين في مجال التواصل، إذ بموجبه يشتري أفراد المجتمع خدمات التواصل بأنفسهم مباشرةً من الشركات، من دون تدخل منظمة إنسانية كوسيط. عادةً ما يتولّى موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالتعاون مع الزملاء الإداريين، إدارة العقود التجارية وتقديم الخدمات للموظفين والشركاء. لكن تحقيق أهداف التواصل على نطاق أوسع التي تستهدف المجتمعات يتطلب إشراك فريق يضطلع بوظائف الحماية، والتعليم، وسُبل العيش، والتنمية، وتكنولوجيا المعلومات، وغيرها. وبناءً على خطورة الوضع، قد يستدعي ذلك تواصل ممثلي المفوضية أو كبار منسقي حالات الطوارئ مباشرةً مع ممثلين من المناصب العليا في الشركات النظرية. تجدر الإشارة إلى أنّ التداخل قد يحدث أحياناً، إذ أنّ وجود عقد تجاري معيّن قد يساعد المسؤولين التنفيذيين على تطبيق أنشطة الدعوة داخلياً بغية تعزيز البنية التحتية لصالح السكان المتضررين.

◦ **تجنب الفواتير الباهظة على المدى الطويل:** رغم أنّ المبادرات قد تبدو مغرية من الناحية النظرية، إلا أنّ التكاليف الإجمالية غالباً ما تكون أكبر مما يُتوقع عند احتساب التكاليف الإضافية المرتبطة بها، مثل الصيانة، خصوصاً عند النظر في النفقات التشغيلية على المدى الطويل. قد يصعب استيعاب مثل هذه التكاليف ضمن عملية الاستجابة لحالات الطوارئ، خاصة في ظل وجود قيود على التمويل. وقد لاحظنا كيف أن بعض التدخلات الممولة في مرحلة الطوارئ تفقد أولويتها مع مرور الوقت، وهو ما يصعب استدامتها. تعتبر هذه مشكلة ملحّة خصوصاً عندما يتم توفير خدمات التواصل بتكاليف مرتفعة عبر استخدام تقنيات تقليدية غالباً، مثل بعض أشكال التواصل عبر الأقمار الصناعية. وتشمل استراتيجيات التخفيف وضع خطط انتقالية بالتعاون مع المنظمات غير الحكومية والمنظمات المنفذة، والتفاوض مع مقدمي الخدمات من القطاع الخاص بشأن إمكانية التحول إلى نهج موجه نحو السوق يستفيد من البنية التحتية الحالية.

◦ **استغلال الخدمات ذات القيمة المضافة (مثل خدمات الأموال المتنقلة) لتحفيز الاستثمار:** العديد من نماذج أعمال مشغلي شبكات الجوال تشمل خدمات تتجاوز نطاق خدمات الجوال الأساسية. وتتضمن حافظاتهم العديد من المجالات، بما في ذلك خدمات الأموال المتنقلة التي غالباً ما تُعتبر مصدر دخل رئيسي للمشغلين. إذا كانت المفوضية تدرس إمكانية اعتماد خدمات الأموال المتنقلة لتقديم المساعدات النقدية، فقد يزيد ذلك من حافز مشغل شبكة الجوال لتوسيع البنية التحتية وتعزيزها. كما أنّ العديد من الجهات الفاعلة في مجال التنمية أصبحت تدعم بشكل متزايد مبادرات الشمول المالي الرقمي، وقد تكون منفتحة على تقديم الدعم المالي للاستثمار في البنية التحتية لوسائل التواصل إذا ما وضعت هذا الهدف في الاعتبار.

الموارد والشراكات

◦ **التوظيف والشركاء:** كما ذكر سابقاً، لا يوجد مواصفات محددة تدعم هذا المجال من العمل، ومع ذلك، ينبغي إيجاد وسيلة لدمج التواصل ضمن مسؤوليات الفريق متعدد الوظائف. يمكن مثلاً توزيع جوانب العمل المختلفة بين الموظفين، (تعاون موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مشغلي شبكات الجوال، ودعم الزملاء في برنامج الحماية المجتمعية للمراكز المجتمعية المتصلة، وتعامل مكاتب التنمية العليا مع السلطات الحكومية وشركاء التنمية، وغيرها). فغالباً ما يمتلك الموظفون ذوو الخبرة في مجال المساواة أمام الأشخاص المتضررين، وهو تخصص أصبح مؤخراً أكثر بروزاً في عمليات المفوضية، مهارات واسعة في العمل مع الجهات الفاعلة في مجال التواصل، ويعود ذلك إلى وجود تداخل طبيعي بين مجال المساواة أمام السكان المتضررين ومجال التواصل.

◦ **مشغلو شبكات الجوال وسائر مقدمي خدمات الإنترنت:** يعتبر مشغلو شبكات الجوال وشركات الأقمار الصناعية ومقدمو خدمات الإنترنت الآخرون بمثابة بوابة تواصل للعديد من الأشخاص. أصبحت التكنولوجيات اللاسلكية شائعة بشكل ملحوظ في العديد من السياقات التي تعمل فيها المفوضية. إن العديد من مشغلي شبكات الجوال وشركات الأقمار الصناعية هم من الموقعين على [ميثاق التواصل الإنساني](#) أو [ميثاق التواصل في الأزمات](#)، وقد تعهدوا علناً بدعم المنظمات الإنسانية خلال الأزمات. تم أيضاً [توثيق](#) أن دعم التواصل في خلال الأزمات ساعد مقدمي الخدمات على بناء علاقات قوية مع العملاء وتعزيز سمعتهم بشكل عام، ما أدى إلى استبقاء العملاء بمعدلات أعلى.

◦ **الحكومة (هيئة تنظيم الاتصالات، وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوزارات الأخرى):** في معظم الحالات، تعتمد وزارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أو وزارات أخرى كوزارات الداخلية والعلوم وما إلى ذلك) إلى تقديم التوجيه اللازم في هذا الصدد. ومع ذلك، تضطلع هيئة تنظيم الاتصالات بالإشراف على القواعد المنظمة بهدف توفير خدمات التواصل على مستوى الإقليم، بما في ذلك كيفية وصول مختلف الأفراد إلى الخدمات، إذ قد تتوافر طرائق مختلفة للتعامل مع وصول اللاجئين أو المهاجرين أو الأجانب إلى شبكة الاتصالات، مقارنةً بوصول مواطني البلد. تعد الهيئات التنظيمية في مجال الاتصالات والخدمات المالية (إلى جانب سلطات أخرى مثل الوكالات المعنية بإصدار بطاقات الهوية أو الجهات المضطلة بمثل هذه المسؤولية) من الجهات النظيرة الأساسية في تطوير نظام يشمل النازحين قسراً. ففي أوغندا مثلاً، أسفرت [الجهود المشتركة في مجال الدعوة بين المفوضية وصندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية ورابطة النظام العالمي للاتصالات](#) عن إصدار توجيه يسمح للاجئين بتسجيل بطاقات SIM بأسمائهم.

◦ **الشراكات العالمية:** دائرة الابتكار التابعة للمفوضية متاحة لدعم العمليات التي تسعى للاستفادة من الشراكات العالمية والموارد من أجل تعزيز العمل المحلي، وقد يكون هذا العمل ببساطة عبارة عن تسهيل الاتصال بالأفرقة المعنية، أو تقديم الإرشادات والمشورة التقنية، أو توفير منتجات وخدمات اتصال ملموسة أو منتجات وخدمات لمساندة التواصل، أو حتى الدعم المالي لمبادرات التواصل المحلية.

◦ **المجتمعات:** تعمل المفوضية وفق مبدأ البرمجة المجتمعية، ورغم أن التواصل يُعد مجالاً تقنياً بحتاً، إلا أن نهج البرمجة المجتمعية يمكن بل ويجب مراعاته في هذا السياق أيضاً. فالكثير من أفراد المجتمع يمتلكون المهارات اللازمة، وبالتالي بدلاً من أن تستعين العمليات بشركات لتنفيذ المهام المتعلقة بالتواصل، يمكنها أن تنظر في تدريب اللاجئين وتوجيههم لتحمل مسؤولية البنية التحتية للشبكة المحلية والمرافق المرتبطة بها. كما يمكن تشجيعهم على المشاركة في تعزيز الدراية الرقمية لدى المجتمع.

مرحلة ما بعد الطوارئ

كما أشرنا سابقاً، يُعتبر التواصل ضرورياً في القرن الحادي والعشرين. من هنا، يمكن إيجاد نموذج تجاري قابل للتطبيق في المناطق التي تستضيف النازحين قسراً بما أن مؤسسات القطاع الخاص غالباً ما توفر البنية التحتية للتواصل. إلا أن المساعي المبذولة لإنشاء بنية تحتية للاتصالات وتوسيع نطاق الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية بين السكان غالباً ما تستغرق وقتاً طويلاً.

مع اقتراب انتهاء مراحل الطوارئ، يصبح من الضروري إجراء حوار بين مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك الحكومة، والقطاع الخاص، والمنظمات غير الحكومية، والمنظمات المجتمعية، والمجتمع المدني، وغيرها من الجهات المعنية، لوضع استراتيجية للبرامج طويلة الأجل التي ستفيد اللاجئين والمجتمعات المضيفة على حد سواء. قد يكون من الضروري أيضاً دمج الأنشطة في التخطيط الوطني وربما في جهود التنمية داخل البلاد، من أجل تحقيق المستوى المطلوب من الاستثمار لإحداث تغيير دائم. تُعد أوغندا مثلاً ممتازاً على ذلك، حيث تم بذل الجهود في أعقاب مراحل الطوارئ لتعزيز الشمول الرقمي للاجئين والمجتمعات المضيفة من خلال [برنامج تسريع التحول الرقمي المدعوم من البنك الدولي](#).

قائمة تدقيق

- تحليل مشهد الاتصالات داخل البلد، وتحديد أصحاب المصلحة المعنيين، وتحديد الحواجز القانونية والتنظيمية التي قد تعيق وصول اللاجئين إلى خدمات التواصل التجارية

- تضمين أسئلة حول احتياجات التواصل واستخداماته في التقييمات

- النظر في احتياجات مختلف الفئات السكانية، بما في ذلك النساء والفتيات وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، نظراً لانتشار الفجوات الرقمية

- التنسيق بين مختلف القطاعات للنظر في التدخلات التي تهدف إلى الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية و/أو التواصل الرقمي في تقديم خدماتها، وقد تشمل هذه التكنولوجيا التحويلات النقدية عبر المنصات الرقمية أو المحافظ المتنقلة، وإشراك المجتمعات من خلال القنوات الرقمية، والتعليم المتصل، وما إلى ذلك

- التنسيق مع مشغلي شبكات الجوال في المراحل المبكرة من حالات الطوارئ لضمان اطلاعهم على مواقع المستوطنات المخطط لها وأعداد الوافدين، ما يضمن الجدوى التجارية لتوسيع البنية التحتية

4. التعلم والممارسات الميدانية

[التعاون في سبيل التواصل \[باللغة الإنكليزية\]](#)

[التواصل المجتمعي \[باللغة الإنكليزية\]](#)

[التواصل بثقة \[باللغة الإنكليزية\]](#)

[العوالم الرقمية للمجتمعات المتضررة من النزوح \[باللغة الإنكليزية\]](#)

[مجموعة أدوات تقييم احتياجات التواصل واستخداماته \[باللغة الإنكليزية\]](#)

[دعم اللاجئين في مجال التواصل – فيديو تمهيدى \[باللغة الإنكليزية\]](#)

[دعم اللاجئين في مجال التواصل – أثيوبيا \[باللغة الإنكليزية\]](#)

[أوصياء الشبكة](#)

5. الروابط

[مبادرة لأصحاب مصلحة متعددين لدعم اللاجئين في مجال التواصل \[باللغة الإنكليزية\]](#) بوابة مبادرة دعم اللاجئين في مجال التواصل، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون... برنامج الجوال من أجل الابتكار في العمل الإنساني، صادر عن جمعية النظام العالمي ل... المسألة أمام الأشخاص المتضررين [صفحة متاحة لموظفي المفوضية فقط] تكنولوجيا المعلومات

6. جهات الاتصال الرئيسية

للحصول على الدعم في مجال التواصل اللاجئين، يرجى التواصل مع الفريق العالمي لمبادرة "دعم اللاجئين في مجال التواصل" في دائرة الابتكار. على: hqconref@unhcr.org

دائرة الابتكار: innovation@unhcr.org